



Resolución Directoral

Santa Anita, 12 de febrero de 2026

Visto, el Expediente N° 25GC-17514-00, que contiene el Informe N° 044/OGC-HHV-2025, del Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad, solicitando la designación del responsable para la Plataforma de Atención al Usuario en Salud - PAUS 2026;

CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 26842, Ley General de Salud, establece que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo, siendo responsabilidad del estado regularla, vigilarla y promoverla así como garantizar una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población en condiciones de seguridad, oportunidad y calidad;

Que, la Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de salud, señala que toda persona tiene derecho al acceso de los servicios de salud, a la información, a la atención y recuperación de la salud y al consentimiento informado;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, se aprueba el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud"; el cual tiene como objetivo: "Establecer los principios, normas, metodologías y procesos para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, orientado a obtener resultados para la mejora de la calidad de atención en los servicios de salud", siendo uno de sus procesos la seguridad del paciente;

Que, mediante Decreto Supremo N° 002-2019-SA, se aprueba el Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administradoras de Fondos de Aseguramiento en Salud - IAFAS, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPRESS y Unidades de Gestión de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas;

Que, el numeral 8.1 del artículo 8 del acotado Reglamento señala que el PAUS es el conjunto de acciones, actos y actividades destinadas a la atención y gestión de consultas y reclamos presentados por los usuarios ante la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS, orientados a la solución de la insatisfacción respecto a los servicios, prestaciones o coberturas relacionadas con su atención en salud;

Que, de acuerdo al literal b) del artículo 9 del indicado Reglamento, la designación del Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud - PAUS, recae en la máxima autoridad de la IAFAS, IPRESS y UGIPRESS;

Que, el artículo 17 del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital "Hermilio Valdizán", aprobado mediante Resolución Ministerial N° 797-2003-SA/DM, señala que la Oficina de Gestión de la Calidad es la unidad orgánica encargada de implementar el sistema de Gestión de la Calidad, para promover la mejora continua de la atención asistencial y administrativa al usuario;

Que, el numeral 17.1 del artículo 17 del TUO de la Ley N° 27444, establece que la autoridad podrá disponer en el mismo acto administrativo que tenga eficacia anticipada a su emisión, solo si fuera más favorable a los administrados, y siempre que no lesione derechos fundamentales o intereses de buena fe legalmente protegidos a terceros y que existiera en la fecha a la que pretenda retrotraerse la eficacia del acto el supuesto de hecho justificativo para su aprobación;

Que, por Resolución N° 045-DGT-HHV-2025 del 19 de febrero de 2025, se designó al responsable de la plataforma de atención al usuario en salud - PAUS 2025 del Hospital Hermilio Valdizán, la misma que deberá dejarse sin efecto.

Que, a través del documento de Visto, el Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad solicita la designación del Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud - PAUS 2026, por lo que, se hace necesario la emisión del respectivo acto resolutivo;

Estando a lo informado por la Oficina de Asesoría Jurídica en el Informe N° 033-OAJ-HHV-2026;

Con el visado del Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad y del Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica; y,

En uso de las facultades conferidas por el artículo 11 inc. c) del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Hermilio Valdizán, aprobado por Resolución Ministerial N° 797-2003-SA/DM;

SE RESUELVE:

Artículo 1.- Designar con efectividad al 1 de enero de 2026 a la Lic. Lidia AGUILAR ROMERO, como Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud - PAUS 2026-2027 del Hospital Hermilio Valdizán, por los fundamentos expuestos en la parte considerativa de la presente Resolución.

Artículo 2.- La citada profesional podrá contar con el apoyo de las unidades orgánicas del Hospital para el mejor cumplimiento de sus funciones.

Artículo 3.- Dejar sin efecto la Resolución N° 045-DGT-HHV-2025 del 19 de febrero de 2025.

Artículo 4.- Encargar a la Oficina de Estadística e Informática, la publicación de la presente Resolución en el Portal Web Institucional del Hospital Hermilio Valdizán.

Regístrese y comuníquese.

Ministerio de SALUD
"HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN"

Dr. EDWIN GÉNARO APAZA ACEITUNO
Director General(e)
C.M.P. 39882 R.N.E. 21110

EGAA/RFS/CRMA
DISTRIBUCIÓN
OEA
OGC.
OEI
OAJ
INTERESADA.